

**PENGARUH PENGALAMAN SEBELUMNYA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPERCAYAAN MEREK  
RESTORAN SOLARIA DI SURABAYA**

**S K R I P S I**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**TASA AMANDA AYULIA  
NIM : 2011210646**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2016**

**PENGARUH PENGALAMAN SEBELUMNYA DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPERCAYAAN MEREK RESTORAN SOLARIA  
DI SURABAYA**

Diajukan Oleh:

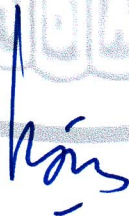
**TASA AMANDA AYULIA**

**2011210646**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 Februari 2016



**(Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT, psikolog)**

**PENGARUH PENGALAMAN SEBELUMNYA DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPERCAYAAN MEREK RESTORAN SOLARIA  
DI SURABAYA**

Disusun oleh

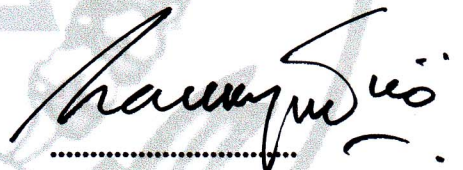
**Tasa Amanda Ayulia**

**2011210646**

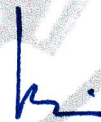
Dipertahankan di depan tim penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 24 Februari 2016

Tim Penguji


**Ketua : Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si**



**Sekretaris : Laila Saleh Marta', S.Psi, M.MT, psikolog**



**Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.**





## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tasa Amanda Ayulia  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 9 Maret 1993  
NIM : 2011210646  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Pengalaman Sebelumnya dan *Word of Mouth* terhadap Kepercayaan Merek restoran Solaria di Surabaya

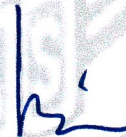
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen  
Tanggal 3 Mei 2016

Dosen Pembimbing  
Tanggal 28 April 2016



( Dr.Muazaroh, S.E.,M.T.)



(Laila Saleh Marta', S.Psi, M.MT, psikolog)

# Motto

I SUCCEEDED BY SAYING WHAT  
EVERYONE ELSE IS THINKING



## PERSEMBAHAN

1. Puji syukur kepada ALLAH SWT atas segala nikmat dan kesempatan atas kemudahan dan kelancaran segala urusan skripsi saya sehingga saya dapat LULUS pada tanggal 24 Februari 2016.
2. Terima kasih untuk keluarga saya, terutama kepada Orang tua saya yang telah merawat, mendidik, dan memberi support hingga saat ini.
3. Terima kasih kepada dosen pembimbing, ibu Laila Saleh Marta' Yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasihat serta masukan, dan selalu sabar menghadapi saya selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada seluruh dosen STIC Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu yang tiada tara dan masukan demi membangun dan menambah wawasan saya dalam mengerjakan skripsi.

5. Terima kasih untuk Dagat suamiku yang ga pernah lelah bantuin aku ngeprint, fotocopy dan selalu ngasih support selama ini hehehe.
6. Terima kasih buat geng ISIS (Ingat Skripsi Ingat Skripsi) yang selalu sharing bareng tentang skripsi, ngerjain skripsi bareng sampek nungguin sidang. Gonna be missed you gengss huhuhuhu
7. Terima kasih untuk my sister from another mother mega & debby yang bantuin kalo lagi buntu ngerjain skripsi .
8. The last, buat temen seperjuangan dari semester satu sampek kita lulus bareng “Esty Agustina” dan temen-temen angkatan 2012 yang selalu ngasih semangat, maaf ya rek kalo aku meropotkan kalian.hihihi..

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan tujuan dan waktu yang ditentukan dengan judul: **“Pengaruh Pengalaman Sebelumnya dan *Word of Mouth* terhadap Kepercayaan Merek Restoran Solaria di Surabaya”**.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang selama ini memberikan bantuan dan dukungannya, yaitu kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M.T selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Ibu Laila Saleh Marta', S.Psi, M.MT., psikolog selaku dosen pembimbing
4. Bapak Dr. Basuki Rahmat, SE., M.M. selaku Dosen Wali
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran.
6. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan karya ilmiah ini. Peneliti berharap agar hasil



penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan dan bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, 24 Februari 2016

Peneliti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
2.5 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Batasan Penelitian .....	25
3.3 Identifikasi Variabel.....	26
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
3.5 Instrumen Penelitian.....	28
3.6 Populasi.....	29
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas .....	33
3.9 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	42
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	42
4.2 Analisis Data .....	46
4.3 Pembahasan.....	60

BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	64
5.3 Saran .....	64
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Pernyataan .....	29
Tabel 3.2 : Kategori Mean Variabel Bebas dan Tergantung.....	35
Tabel 4.1 : Karakteristik Pekerjaan Responden .....	43
Tabel 4.2 : Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	44
Tabel 4.3 : Karakteristik Usia Responden .....	45
Tabel 4.4 : Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	45
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	46
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.7 : Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.8 : Uji Multikolinieritas .....	50
Tabel 4.9 : Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	52
Tabel 4.10 : Hasil Perhitungan Uji F .....	53
Tabel 4.11 : Hasil Perhitungan Uji t .....	54
Tabel 4.12 : Skala Interval .....	56
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Pengalaman Sebelumnya .....	57
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden terhadap Variabel WOM .....	58
Tabel 4.15 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan Merek .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir Penelitian Rupareila <i>et.al</i> .....	9
Gambar 2.2 : Kerangka Pikir Penelitian Schallehn <i>et.al</i> .....	11
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Penelitian ini .....	23
Gambar 4.1 : Uji Heteroskedastisitas .....	51





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Kriteria Responden Berdasarkan Karakteristik
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Realibitas
- Lampiran 6 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian
- Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Uji Regresi Linier Berganda



*THE INFLUENCE OF PAST EXPERIENCE AND WORD OF MOUTH  
TOWARDS BRAND TRUST  
AT RESTAURANT SOLARIA IN SURABAYA*

Tasa Amanda Ayulia  
2011210646  
[tassaayu@gmail.com](mailto:tassaayu@gmail.com)

**ABSTRACT**

*In this modern era, the culinary business in big cities has grown with tight competition. Past experience, and word of mouth has a very important role that influencing the brand trust. This study has a purpose for knowing the influence of the past experience, and word of mouth toward brand trust in Solaria restaurant. And this study is been doing in Surabaya, where the consumers from Solaria restaurant has been used as a population for the research . This research is using a questionnaire the instrument for the research, and has been spread for a hundred people to fullfill the criteria as a respondent. The statistic methods that used in this research is regression analysis for knowing the influence of independent variables on dependent variable. The results of this study are the past experience and word of mouth has a significant influences on the brand trust. This study also proves that the past experience and the word of mouth has a very importants role to the brand trust an the consumers at Solaria restaurant in Surabaya.*

**Key words :** *past experience, word of mouth, brand trust*